

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 073 «Менеджмент»
за освітньою програмою
«Інформаційні та інтернет-технології в менеджменті»
на тему: «Аналіз бізнес-процесів на основі сучасних систем моделювання»

Виконавець:

студентка факультету менеджменту, обліку
та інформаційних технологій
Таран Вероніка Євгенівна



Науковий керівник:

докт. фіз.-мат. наук, проф.

Якуб Євген Соломонович



ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. В умовах зростаючої складності та динамічності сучасного бізнес-середовища, ефективне управління бізнес-процесами стає ключовим фактором успіху будь-якого підприємства. Сучасні системи моделювання надають потужні інструменти для візуалізації, аналізу та вдосконалення існуючих процесів, виявляючи "вузькі місця" та можливості для покращення. Ефективне функціонування будь-якого підприємства, включаючи салони краси, безпосередньо залежить від оптимізації його внутрішніх процесів. Економічна проблема даної теми полягає у необхідності підвищення ефективності діяльності підприємств шляхом виявлення, аналізу та вдосконалення існуючих бізнес-процесів за допомогою сучасних інструментів моделювання.

Метою дипломної роботи є глибоке дослідження та аналіз існуючих бізнес-процесів конкретного підприємства, а саме салону краси, з подальшою розробкою практично застосовних рекомендацій щодо їх оптимізації шляхом використання сучасних систем моделювання.

Завдання дослідження:

- здійснити теоретичний огляд сучасних підходів до визначення, класифікації, управління та оптимізації бізнес-процесів, а також проаналізувати існуючі програмні засоби для їх моделювання;
- провести комплексний аналіз організаційної структури та економічного стану обраного суб'єкта господарювання у сфері послуг (салону краси), включаючи аналіз його організаційної діяльності, основних бізнес-процесів та ключових економічних показників;
- застосувати метод декомпозиції для детального аналізу процесу надання послуг салоном краси, виокремивши його складові елементи та їх взаємозв'язки;

- використовуючи метод асоціативних правил, проаналізувати дані про товари та витратні матеріали підприємства з метою виявлення закономірностей та асоціацій між ними;
- надати обґрунтовані висновки щодо результатів проведеного аналізу бізнес-процесів та розробити практичні рекомендації для їх оптимізації на основі застосування сучасних систем моделювання.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження виступають операційні та управлінські бізнес-процеси, що відбуваються в межах конкретного суб'єкта господарювання, а саме салону краси.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є методи та інструменти сучасних систем моделювання, зокрема метод декомпозиції та метод асоціативних правил, та їх застосування для аналізу та оптимізації бізнес-процесів салону краси.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є первинні дані про фінансово-господарську діяльність салону «Портрет», дані про продажі товарів та витратних матеріалів салону «Портрет», новини фінансового ринку, статті періодичного друку наукові праці вітчизняних представників економічної науки, а також ресурси мережі інтернет по темі роботи.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (25 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 78 сторінок. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 17 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано тези у збірнику матеріалів конференції «Сучасні інформаційні технології та системи в управлінні», а саме:

- Таран В.Є. Гнучкі виробничі системи на основі штучного інтелекту та робототехніки: сучасні тенденції та перспективи. Сучасні інформаційні технології та системи в управлінні: Збірник матеріалів VI

Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів і студентів (10-11 квітня 2025р.). — Київ: КНЕУ, 2025. — С. 263-265.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні засади аналізу та моделювання бізнес-процесів»* закладено основну базу дослідження, розкриваючи поняття та класифікацію бізнес-процесів у сучасному менеджменті. В ньому детально висвітлюються методи управління та оптимізації цих процесів, а також надається огляд сучасних програмних засобів, таких як Deductor Studio, для їх ефективного моделювання.

У другому розділі *«Аналіз організаційної структури та економічного стану суб'єкта господарювання у сфері послуг»* проведено всебічний аналіз конкретного об'єкта дослідження — салону краси «Портрет». Здійснено оцінку його організаційної структури, основних бізнес-процесів та ключових економічних показників діяльності. Це дозволило ідентифікувати існуючі «вузькі місця» в операційних процесах та підготувати ґрунт для подальшого аналізу.

У третьому розділі *«Аналіз бізнес-процесів за допомогою системи моделювання Deductor Studio»* проведено дослідження, де використовуються методи декомпозиції часових рядів для аналізу продажів послуг та асоціативних правил для виявлення взаємозв'язків між продажами товарів. Були отримані та візуалізовані дані, що дозволили виявити закономірності у поведінці клієнтів та ефективність послуг.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основними з яких є такі:

1. Бізнес-процеси є фундаментом ефективного функціонування підприємств у сфері послуг. Їх класифікація, аналіз та оптимізація є необхідною умовою для забезпечення конкурентоспроможності в сучасному динамічному середовищі. Особливу роль у цьому відіграє чітке

розмежування основних, допоміжних, управлінських і розвивальних процесів.

2. Основними проблемами підприємств у сфері послуг, зокрема салонів краси, є нераціональне використання ресурсів, неефективна система управління запасами та недостатній рівень автоматизації внутрішніх процесів. Саме ці «вузькі місця» було ідентифіковано під час дослідження діяльності салону краси «Портрет».

3. Сучасні інструменти моделювання бізнес-процесів, дозволяють виявляти приховані закономірності, слабкі ланки та потенціал для покращення процесів. Використання методів декомпозиції та асоціативних правил дозволило детально проаналізувати процеси надання послуг, управління запасами та взаємодії з клієнтами.

4. Модель, побудована на основі реальних даних салону краси, показала високу ефективність у виявленні недоліків і можливостей для їх усунення. Зокрема, завдяки моделюванню було запропоновано ряд практичних рекомендацій щодо оптимізації процесів, підвищення продуктивності персоналу та якості обслуговування клієнтів.

5. Проведене дослідження підтвердило доцільність і ефективність використання систем моделювання в управлінні бізнес-процесами. Модельні підходи дозволяють не лише аналізувати поточний стан справ, а й прогнозувати результати впровадження нових рішень, підвищуючи якість прийняття управлінських рішень на всіх рівнях.

6. Результати роботи можуть бути використані для подальшого розвитку підприємства, а також як приклад для інших суб'єктів господарювання у сфері послуг, що прагнуть підвищити ефективність своєї діяльності шляхом цифровізації та впровадження сучасних ІТ-рішень.

